

ANCHE NELLE MARCHE IL PRIMO *CUSTOMER CARE* DEDICATO AI REGIONALI

- **sette operatori con desk dedicato nella stazione di Ancona e su tremila corse all'anno**
- **il servizio operativo in tutta Italia: nelle principali stazioni e su circa 100mila treni regionali**

Ancona, 29 novembre 2018

Nasce in Italia, per la prima volta in Europa, un servizio di customer care dedicato in esclusiva ai pendolari, sui treni e nelle stazioni. Obiettivo di FS Italiane migliorare la qualità del viaggio e la vita di milioni di persone che ogni giorno usano i servizi di Trenitalia e chiedono, insieme a puntualità, pulizia e comfort, anche più attenzioni, informazioni e sicurezza.

Oggi ad Ancona il nuovo servizio è stato presentato da **Angelo Sciapichetti**, Assessore ai Trasporti della Regione Marche e **Fausto Del Rosso**, Direttore del Trasporto Regionale di Trenitalia.

Saranno 520 i ferrovieri a livello nazionale, in prevalenza giovani e neoassunti, coinvolti in questo progetto innovativo, che coprirà complessivamente 100mila treni regionali all'anno e si estenderà in tutta Italia con un'attenta focalizzazione al territorio. 320 di loro, facilmente individuabili da un gilet rosso e tutti con adeguata preparazione professionale e linguistica, saranno dedicati a informare e assistere i viaggiatori, all'ascolto e alla soluzione delle necessità di quelle persone - nei giorni feriali sono circa un milione e mezzo - che in Italia si spostano per lavoro, studio e turismo con i treni regionali di Trenitalia. A loro si aggiungono, in stazione e a bordo treno, altri 200 colleghi della protezione aziendale, preparati professionalmente per affrontare e prevenire situazioni problematiche sul fronte della *security*. Addetti che operano in stretto contatto con le Forze dell'Ordine alle quali è affidata in via esclusiva l'attività di prevenzione e repressione dei reati.

Nelle Marche l'attività vedrà impegnati 7 operatori con desk dedicato nella stazione di Ancona e su tremila corse all'anno.

L'impegno, assunto dal nuovo top management di FS Italiane fin dal suo insediamento, è coerente a una strategia complessiva che punta a ricondurre le persone e i loro bisogni al centro delle attenzioni di tutte le società del Gruppo ed esporta, nel mondo del regionale alcuni plus che fino a ieri erano prerogativa esclusiva delle *Freccie*.

Salgono così a sei i servizi di assistenza a disposizione dei viaggiatori del trasporto regionale di Trenitalia, fra quelli effettuati dal personale in stazione e a bordo treno e quelli disponibili sui propri smartphone e tablet.

L'attività di assistenza è supportata da 38 *desk* e box informativi dislocati nelle principali stazioni dove il personale di Trenitalia è in continuo contatto con le Sale operative regionali cui è affidata un'efficace e centralizzata gestione di ogni eventuale criticità. Con



l'occasione Trenitalia prosegue il lavoro per rendere sempre più efficienti e performanti le altre attività di *caring* già esistenti, come le informazioni personalizzate via app, la chat telefonica, il numero verde gratuito 800 892021 in caso di criticità (scioperi, interruzioni, anomalità) e l'utilizzo in casi di emergenza del personale di biglietteria.